

BIJLAGE

Programma van Eisen Perceel 1

Dit document beschrijft de eisen voor de openbare Europese aanbesteding Broker ICT hardware backoffice en maakt als zodanig deel uit van de Aanbestedingsdocumenten. Dit document bevat de gedetailleerde uitwerking van de eisen die Avans stelt aan de gevraagde Prestatie.

De inschrijver dient aan alle eisen te voldoen. Door het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met deze eisen.

Eisen 1. Algemeen	
Eis 1.1	Inschrijver gaat akkoord met de in het beschrijvend document gehanteerde waarderings- en beoordelingssystematiek.
Eis 1.2	De medewerkers van opdrachtnemer dienen alle voorschriften op het gebied van veiligheid, gegeven door de beveiliging en/of functionarissen van Avans, op te volgen. Bij het niet-naleven van aanwijzingen en/of (veiligheids)voorschriften kunnen de hieruit voortvloeiende kosten en/of schade bij opdrachtnemer in rekening worden gebracht en kan de desbetreffende medewerk(st)er het verdere verblijf bij Avans worden ontzegd.
Eis 1.3	Opdrachtnemer conformeert zich aan de huisregels van Avans.
Eis 1.4	Opdrachtnemer beschikt over een milieumanagement systeem conform ISO 14001.

Eisen 2. Juridisch	
Eis 2.1	Door het indienen van een inschrijving gaat inschrijver akkoord met de inhoud van de Raamovereenkomst
Eis 2.2	De Algemene Inkoopvoorwaarden van Avans zijn van toepassing op deze aanbesteding, de algemene en/of verkoopvoorwaarden van inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
Eis 2.3	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: a. De Raamovereenkomst inclusief bijlagen en documenten; b. De nota's van inlichtingen (oplopende datum) c. Het beschrijvend document zoals gepubliceerd, inclusief bijlagen d. De Algemene Inkoopvoorwaarden van Avans e. De inschrijving van opdrachtnemer inclusief bijlage(n).
Eis 2.4	Opdrachtnemer informeert Avans zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt.

	Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden
Eis 2.5	Wanneer en indien van toepassing, na gunning blijkt dat er sprake is van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing verklaard op de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart Avans tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalsanspraken van onderaannemers die met (een deel van) het werk worden belast.
Eis 2.6	Opdrachtnemer volgt de voor Avans relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Avans. Daarbij is het noodzakelijk Avans tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Avans. Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld: • consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago; • aansprakelijkheid; • planning en samenhang andere activiteiten.
Eis 2.7	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Avans aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Avans behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de AVG. Partijen sluiten, conform bijlage, een Verwerkersovereenkomst gelet op het feit dat in de zin van AVG opdrachtnemer namens Avans verwerkt.

Eisen 3. Commercieel	
Eis 3.1	De Raamovereenkomst heeft een duur van drie (3) jaar en kan twee maal met de periode van maximaal één (1) jaar verlengd worden, mits Avans Hogeschool dit minimaal 3 maanden voor de einddatum van de Raamovereenkomst schriftelijk en rechtsgeldig ondertekend kenbaar maakt aan inschrijver. Indien niet expliciet wordt verlengd eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege.
Eis 3.2	Het aangeboden opslagpercentage is op twee (2) decimalen.
Eis 3.3	Het door inschrijver aangeboden opslagpercentage is 'all-in', dat wil zeggen inclusief salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, reis en verblijfkosten, verpakings-, transport- en opslagkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, etc.
Eis 3.4	Het geboden opslagpercentage etc. Ligt vast gedurende de duur van overeenkomst. Het is niet toegestaan te indexeren.

Eis 3.5	Het aan te bieden opslagpercentage is gebonden aan een minimum van 0% en een maximum van 5%. Bij een opslagpercentage lager dan 0% of hoger dan 5% wordt inschrijver uitgesloten van deelname.
Eis 3.6	Extra kosten die ontstaan door het niet op tijd verlengen van een onderhouds- of servicecontract zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient 2 maanden voor het aflopen van een onderhouds- of servicecontract met een nieuwe prijs/offerte te komen.

Eisen 4. Communicatie en managementinformatie

Eis 4.1	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor Avans fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de Raamovereenkomst.
Eis 4.2	Opdrachtnemer informeert Avans tijdig indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Avans en de gemaakte afspraken. Avans behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Avans, niet goed verloopt.
Eis 4.3	Ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Opdrachtnemer en Avans. De volgende overlegvormen worden onderscheiden: Periodiek (maandelijks/per kwartaal) dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van opdrachtnemer en de contactpersonen van Avans. Tijdens het periodieke overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening van de in de voorafgaande maand afgeronde opdrachten; • Voortgang en eventuele knelpunten van lopende opdrachten. Van het periodieke overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door opdrachtnemer, dat binnen één (1) week na het periodieke overleg digitaal aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt. Inschrijver levert ieder kwartaal/ per half jaar een managementrapportages aan om de aanbestedende dienst inzage te bieden in de dienstverlening. De managementrapportage bestaat minimaal uit de volgende onderdelen: • doorlooptijden en garantietermijnen • levertijden: leveringen binnen- en buiten de afgesproken levertijd Inschrijver levert per kwartaal/ half jaar een CMDB registratie in Excel-formaat aan voorzien van de merk, model en typenummer. Eén (1) keer per jaar (uiterlijk vier (4) maanden voor het einde van het eerste contractjaar en de daaropvolgende jaren van de Raamovereenkomst), dient een strategisch overleg plaats te vinden tussen opdrachtnemer en Avans.

	Tijdens het jaarlijks overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: • Evalueren van de geleverde diensten; • Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen; • Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie / kostenverlaging; • Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode / contractjaar • Veranderingen in de organisatie, zowel bij Avans als bij Opdrachtnemer; • Optie tot verlenging van de Raamovereenkomst . De verslaglegging is aan opdrachtnemer en wordt binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aangeleverd aan Avans. Avans heeft het recht om de voornoemde termijnen in overleg met opdrachtnemer te wijzigen.
Eis 4.4	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Avans.

Eisen 5. Kwaliteitseisen

Eis 5.1	Opdrachtnemer geeft doormiddel van proactieve periodieke rapportage, volledige transparantie met betrekking tot de dienstverlening. Dit betreft onder meer afspraken met derden die een rol spelen in de relatie met opdrachtnemer en het offerte-, order- en leverproces. De periodiciteit wordt per situatie bepaald door opdrachtgever.
Eis 5.2	Opdrachtnemer verzamelt ieder kwartaal/ per half jaar tijdig de benodigde managementinformatie ten behoeve van het kwartaaloverleg en verzend deze naar de contactpersoon van Avans.

Eisen 6. Bestellen en Betalen

Eis 6.1	Opdrachtnemer dient orderformulieren (PDF) te kunnen ontvangen op één emailadres voor ontvangst van orders.
Eis 6.2	Op het moment dat Opdrachtnemer extra kosten wil factureren op een reeds ontvangen order, dan dient die hiervoor een nieuwe Opdracht te ontvangen van Opdrachtgever met een nieuw referentienummer om afwijkingen tussen order en factuurbedrag, en daarmee vertraging in het betaalproces, te voorkomen.
Eis 6.3	Avans heeft uitgangspunten opgesteld t.a.v. het bestellen tot betalen proces, zie hiervoor Bijlage 'Uitgangspunten en factuurvereisten'. Opdrachtnemer dient zich aan deze uitgangspunten te conformeren.

Eisen 7. Migratie en implementatie

Eis 7.1	De af te sluiten Raamovereenkomst gaat naar verwachting in op 1 oktober 2024. Avans hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Raamovereenkomst . Inschrijver garandeert dat de door Avans gevraagde dienstverlening vanaf 1 oktober 2024 door opdrachtnemer kan worden uitgevoerd / overgenomen.
----------------	--

Eis 7.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de Raamovereenkomst binnen Avans. Opdrachtnemer verzekert Avans van een succesvolle start van de dienstverlening in de transitieperiode.
Eis 7.3	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, heeft de opdrachtnemer de plicht om zijn medewerking te verlenen om een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden en informatie aan een eventuele nieuwe opdrachtnemer te bewerkstelligen. Alle geactualiseerde gegevens welke opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van Avans in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal, in een gangbaar format, aan Avans ter beschikking gesteld.

Eisen 8. Eisen m.b.t. de dienstverlening	
Eis 8.1	Het is voor medewerkers van Avans mogelijk aanvragen digitaal alsook op werkdagen, van 9.00 tot 17.00 uur, per telefoon of met telefonische ondersteuning te doen.
Eis 8.2	Minimum voorwaarden apparatuur Alle apparatuur die tijdens de looptijd van de overeenkomst wordt geleverd voldoet aan de volgende eisen: - Apparatuur is nieuw (geen refurbished apparatuur) - Apparatuur is geschikt voor een zakelijke en/of onderwijsomgeving - voldoet aan de Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen Bij het eindigen van de overeenkomst wordt van inschrijver verwacht dat deze meewerkt bij de transitie naar een eventuele nieuwe leverancier. Hierbij dient inschrijver te denken aan het aanleveren/overleggen van managementrapportages, of specifieke organisatiekennis die relevant is voor de nieuwe leverancier.
Eis 8.3	Testmodellen Bij de selectie van een nieuw product of een opvolger van een product levert Inschrijver, indien door Avans gewenst, kosteloos testmodellen, indien gewenst van meerdere types. Deze testmodellen worden aangeleverd aan de huidige ICT-beheerder. De ICT-beheerder test het model vervolgens in de (netwerk)omgeving van Avans. Blijkt uit deze Proof of Concept dat het apparaat niet compatible is, dan neemt inschrijver het model kosteloos terug. Vervolgens dient inschrijver kosteloos een nieuw testmodel aan te leveren waarna een nieuwe Proof of Concept volgt. Vervolgens bepaalt Avans of het nieuwe en geteste product wordt afgenomen of niet.
Eis 8.4	Productadvies Bij het opstellen van een productadvies vermeldt inschrijver niet enkel de aanschafprijs, maar wordt de Total Cost of Ownership ook voorberekend. Hierbij wordt o.a. aandacht besteed aan de duurzaamheidsaspecten van het product (bijvoorbeeld certificeringen en energiebesparende componenten). Indien de aanbestedende dienst dit wenst dient inschrijver te ondersteunen bij het verzorgen van productdemonstraties door fabrikanten. De accountmanager brengt de aanbestedende dienst proactief op de hoogte van acties en kortingen van fabrikanten of distributeurs waardoor producten mogelijk tegen een gunstiger tarief aangeschaft kunnen worden.
Eis 8.5	Prijzen Inschrijver biedt volledige inzage in de geoffeerde inkooprijzen.

	De inkoopprijs is de prijs die inschrijver ontvangt van de fabrikant of distributeur. Twijfelt de aanbestedende dienst over de juistheid van de aangeboden inkoopprijs, dan biedt inschrijver inzage in haar administratie waardoor aangetoond wordt dat de juiste inkooprijzen zijn toegepast en dat de afgegeven inkooprijzen marktconform zijn. Bij een prijsverschil van de verkoopprijs van meer dan 5% t.o.v. andere aanbieders, of bij een prijsverschil van meer dan € 2500,-- exclusief BTW, is de aanbestedende dienst gerechtigd om dit product tegen de lager aangeboden prijs af te nemen bij de derde partij die deze aanbieding doet. Voordat een product daadwerkelijk bij een derde partij wordt afgenomen, wordt inschrijver in de gelegenheid gesteld om zich te verantwoorden voor de te hoog aangeboden prijsniveau. De aanbestedende dienst houdt er bij het vergelijken van prijzen rekening mee dat het door de derde partij geoffreerde product conform vergelijkbare condities (zoals merk, levertijd, aantallen en dergelijke) wordt aangeboden en dat deze producten niet afkomstig zijn uit de grijze import. Indien sprake is van een structurele situatie, dit wel zeggen dat wordt vastgesteld dat gedurende de contractperiode wordt vastgesteld dat minimaal 5 keer de Inschrijver een te hoge prijs berekend, heeft Aanbestedende dienst het recht om Inschrijver voor een volgende aanbesteding uit te sluiten.
Eis 8.6	Offerte Inschrijver dient standaard bij iedere aanvraag boven de > € 50.000,-- exclusief BTW een offertetraject op te starten waarbij indien mogelijk minimaal drie (3) leveranciers worden uitgenodigd om een offerte uit te brengen. Op verzoek van Avans dient inschrijver ook bij bedragen onder de < €50.000,-- exclusief BTW een offertetraject op te starten. Alle aan opdrachtnemer verstrekte bids/biedingen zullen ter inzage aan opdrachtgever kenbaar gemaakt worden. Opdrachtnemer zorgt voor een transparante procedure (d.w.z. de opdracht wordt gepubliceerd op een openbaar toegankelijke website of portal, waarbij iedereen kan meedingen naar de opdracht, en de selectie door de broker plaatsvindt op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en met inachtneming van het gelijkheids- en transparantiebeginsel).
Eis 8.7	Garantie Alle door inschrijver aangeboden producten worden geleverd met standaard fabrieksgarantie. Deze garantie heeft een looptijd van minimaal één (1) jaar. Inschrijver coördineert, ontzorgt en handelt garantieclaims voor Avans af. Uitgangspunt is dat er binnen de overeengekomen garantietermijn geen kosten in rekening worden gebracht voor reparatie, service, voorrijkosten, retourkosten, administratiekosten, etc Bij reparatie worden uitsluitend via de originele fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur als de originele onderdelen.

	Na reparatie blijft de afgesproken garantietermijn ongewijzigd, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. Op het vervangende onderdeel en op de uitgevoerde reparatie is een garantietermijn van één (1) jaar van toepassing. Inschrijver is verantwoordelijk voor het verhelpen van storingen en defecten binnen de overeengekomen KPI's. Indien inschrijver besluit om derden in te zetten, dan blijft de inschrijver eindverantwoordelijk voor een goede uitvoering. Inschrijver blijft te allen tijde het directe aanspreekpunt voor de aanbestedende dienst. Inschrijver garandeert dat onderdelen of gelijkwaardige vervangende onderdelen van de apparatuur tenminste drie jaar na leveringsdatum leverbaar zijn. In het geval van een Dead On Arrival (DOA) wordt zo snel mogelijk kosteloos een nieuw werkend apparaat geleverd en wordt het defecte apparaat kosteloos retour genomen. Een DOA kan tot 60 dagen na levering door de aanbestedende dienst gemeld worden. Het personeel dat door inschrijver wordt ingezet om zorg te dragen voor de afhandeling van de garantie/het verhelpen van de storing is hiervoor door de fabrikant gecertificeerd. Inschrijver neemt de garantieafhandelingen van de installed base van de huidige leverancier over waardoor de aanbestedende dienst slechts één aanspreekpunt heeft voor de afhandeling van garantie.
Eis 8.8	Accountmanagement en escalatie Inschrijver is verantwoordelijk voor de diensten die derden leveren en is coördinator en regisseur in het operationele proces en escalaties met derden. Hiertoe dient Inschrijver over voldoende technische kennis te beschikken om de problematiek te begrijpen en dient Inschrijver te beschikken over een escalatie procedure met derden. Vanzelfsprekend wordt deze escalatieprocedure samen met aanbestedende dienst vastgesteld.
Eis 8.9	Levering In aanvulling op eis 3.3 geldt dat: - Inschrijver brengt geen verzend- en/of administratiekosten in rekening voor de te leveren bestellingen. - Leveringen vinden plaats op een door de aanbestedende dienst aan te geven locatie - Deelleveringen zijn enkel toegestaan indien de aanbestedende dienst hiervan op de hoogte is gebracht en hiervoor akkoord heeft gegeven. In het kader van duurzaamheid dienen deelleveringen te worden voorkomen. Alle documentatie die bij de bestelling door de fabrikant wordt meegeleverd zoals digitale gegevensdragers, gebruikersinstructies etc. worden bij levering bij de aanbestedende dienst achtergelaten en/of per omgaande ter beschikking gesteld. Levering vindt plaats op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur. Op verzoek van de aanbestedende dienst kan hiervan in overleg met de inschrijver worden afgeweken.
Eis 8.10	Dienstverlening Inschrijver biedt de aanbestedende dienst de mogelijkheid om tijdens de looptijd van de raamovereenkomst aanvullende ICT-diensten af te nemen.

	De aanbestedende dienst is hiertoe niet verplicht indien zij ervoor kiest om deze dienstverlening zelf uit te voeren. Aanbestedende dienst maakt onderdeel uit van samenwerkingsverband Surf. Indien vanuit Surf aanbestedingen worden geïnitieerd op hetzelfde domein als deze aanbesteding, heeft aanbestedende dienst het recht om bij Surf af te nemen.
Eis 8.11	Indien gewenst verzorgt Opdrachtnemer een marktconsultatie en/of een PoC, zonder dat hier kosten voor in rekening gebracht worden.
Eis 8.12	Opdrachtnemer stuurt een nieuw afgesloten onderhouds- of servicecontract (inclusief bijbehorend template met ingevulde informatie over dit contract) naar Contractbeheer van Avans.

Eisen 9. Afwijken door derde partij op inkoopvoorwaarden & gestelde eisen

Eis 9.1	In eerste instantie zijn alle afgesproken voorwaarden en eisen (denk aan o.a. verwerkersovereenkomst, verzekeringseisen, aansprakelijkheid etc.) vanuit de aanbesteding van toepassing op de derde partijen die via Opdrachtnemer worden ingekocht. Opdrachtnemer is in principe de enige contractspartij van Opdrachtgever.
Eis 9.2	Mocht een situatie voorkomen dat een derde partij, die ingeschakeld wordt door de Opdrachtnemer, niet kan/wil voldoen aan alle gestelde voorwaarden & eisen dan regelt Opdrachtnemer het volgende: • Maakt inzichtelijk op welke punten de derde partij wil afwijken en waarom; • Schakelt met o.a. het Privacy & Security team van Opdrachtgever; • Stelt een advies op richting de Opdrachtgever.
Aanvulling vanuit NvI 1	Vraag: Inschrijver begrijpt uw keuze, echter door middel van licentievoorwaarden worden de rechten en plichten van het gebruik van de software benoemd. Licentievoorwaarden zijn opgesteld door de softwarefabrikant en specifiek geschreven voor de (eind)gebruiker van de software. Om gebruik te mogen maken van de software dienen voorafgaand aan het gebruik de licentievoorwaarden geaccepteerd te worden, zonder acceptatie mag de software simpelweg niet gebruikt worden. De licentievoorwaarden worden opgesteld door de fabrikant, Inschrijver heeft hier inhoudelijk geen invloed op. Inschrijver vraagt dan ook te bevestigen dat de licentievoorwaarden vanuit de fabrikant geaccepteerd worden. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren. Antwoord: Avans begrijpt dat de licentievoorwaarden van toepassing zijn en gaat daarmee akkoord. Avans gaat ervan uit dat het hier gaat om voorwaarden die bepalingen bevatten specifiek gericht op het gebruik van de betreffende software. Bij eventuele tegenstrijdigheden tussen de bepalingen uit de aanbestedingsdocumenten (waaronder ook expliciet het programma van eisen en de algemene inkoopvoorwaarden van Avans) en de gebruikersvoorwaarden prevaleren om die reden de aanbestedingsdocumenten van Avans. Wij zullen de rangordebepaling in de Raamovereenkomst conform dit antwoord aanpassen